AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 38/2023

xxx / FASTWEB SPA

(GU14/592996/2023)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 30/08/2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*", come modificato dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "*Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di S.A.S. xxx del 09/03/2023 acquisita con protocollo n. 0068180 del 09/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

1. **La posizione dell'istante**

L'istante, per il tramite dell'Avv. xxx, contesta quanto di seguito: *"L'istante dichiara di avere ricevuto una proposta di offerta per abitazione privata da Fastweb in quanto già utente aziendale. L'offerta prevedeva la fornitura di connessione in fibra a 1Gbit a 24,90 euro al mese iva compresa, oltre ad uno sconto di 10 euro + iva sull'offerta aziendale. La bollettazione, come da fatturazione ammontava invece a 38,98 al mese iva compresa. Lo sconto di euro 10+iva non è mai avvenuto. Successivamente gli sono stati addebitati oltre 600 euro per un router mai richiesto e mai utilizzato."*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. La dichiarazione di avvenuta cessazione del contratto;
ii. L'indennizzo per applicazione di profili tariffari differenti da quelli pattuiti;
iii. Lo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Allega:

- Copia della fattura n. M031269759 del 01/11/2022 dell'importo di € 389,03.

Alla richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom il 13/03/2023 nella quale veniva sollecitata la produzione della copia del contratto sottoscritto tra le parti, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati, dell'elenco delle fatture contestate e delle voci ritenute indebite, l'istante non ha fornito risposta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "*Con il presente atto la Fastweb S.p.A., contestando specificatamente ex art. 115 c.p.c. tutti i fatti storici addotti da controparte, in quanto inveritieri e non provati, chiede l'integrale rigetto dell'avversa istanza per le ragioni che seguono. Relativamente alle voci contenute nelle fatture contestate si rende noto che l'utente ha sottoscritto un contratto in data 28/02/2022, come da proposta di abbonamento firmata elettronicamente in pari data, regolarmente attivato l'8.04.2022. Tale contratto prevedeva il pagamento in fattura dell'importo di euro 24,90 per tutta la durata della promozione e tale è stato l'importo effettivamente addebitato all'utente, contrariamente a quanto sostiene lo stesso. Da un'attenta analisi delle fatture prodotte in sede di UG dallo stesso utente emerge che all'importo mensile di euro 31,95 è stato correttamente applicato lo sconto promozione per 48 mesi di euro 7,00 per arrivare all'importo contrattualmente pattuito di euro 24,95 e non a quello di euro 38,98 asserito da controparte. All'importo per l'abbonamento, viene aggiunta la rata per l'attivazione*

del servizio Business Assist pari ad euro 8,54 come, anch'esso, pattuito tra le parti alla sottoscrizione del contratto. Ciò si evince chiaramente da una lettura della prima pagina del contratto sottoscritto. L'unica fattura prodotta in sede di GU14 prevede, invece, l'addebito delle rate residue del servizio di attivazione "business assist" che, in occasione dell'apertura del rapporto contrattuale fu rateizzato in 48 rate; tant'è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura e sono sempre state pagate senza alcuna contestazione. Il contratto è stato poi cessato in data 08/11/2022 a seguito di npp out verso Wind, il tutto a giustificare la legittimità della suddetta fattura. Pertanto, vista la (legittima) decisione dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale prima di aver versato tutte le rate, la Fastweb ha semplicemente addebitato nell'ultima fattura (quella di chiusura del rapporto contrattuale) le rate residue del servizio in parola; ciò in perfetta conformità, peraltro, con il documento di "Trasparenza Fastweb" scaricabile dal sito dell'operatore. Nulla può eccepirsi, poi, sulla voce riferita al costo per dismissione servizi, trattasi di un costo omologato dall'Agcom con delibera 487/18/CONS ed è pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto. Si segnala che su medesimo argomento si è già pronunciato Codesto Corecom con determina del 18/03/22 con la quale è stata confermata la piena legittimità dell'addebito qui in esame. Ne consegue che tale fattura è pienamente legittima e meritevole di essere onorata. Pur tuttavia si fa presente che ad oggi l'utente ha maturato un insoluto pari ad euro 428,93 in relazione alle fatture emesse successivamente ad ottobre 2022 e per le quali non era previsto l'addebito sul conto corrente, nè l'utente ha prodotto nulla a conferma dell'avvenuto pagamento contrariamente a quanto sostiene. Inoltre, non corrisponde al vero la circostanza che siano stati addebitati alla ricorrente euro 600,00 per un "router mai richiesto e mai utilizzato": ovviamente tale affermazione non risulta supportata da alcuna produzione. Pertanto, anche tale ulteriore richiesta andrà rigettata, per essere la stessa non veritiera e non provata. A solo scopo deflattivo la Fastweb si rende disponibile a stornare parte dell'insoluto – che ammonta, appunto ad € 428,93 – accettando la minor somma di € 250,00. Sin da ora lo scrivente legale comunica a controparte ed al Corecom adito che la su formulata proposta non è

suscettibile di essere modificata o fatta oggetto di ulteriori trattative. Ove l'utente non accettasse tale proposta, la Fastweb chiede l'integrale rigetto dell'avversa istanza.

Allega:

- Brochure con condizioni generali di abbonamento;
- Proposta di abbonamento sottoscritta.

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Fastweb SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante non ha prodotto nessuna memoria di replica nei termini previsti dall'art. 16, comma 2 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta la fatturazione emessa dal gestore e chiede di dare atto della cessazione del contratto in essere con l'operatore convenuto, di provvedere all'annullamento di tutte le fatture insolute ed all'indennizzo per la applicazione di profili tariffari differenti da quelli pattuiti.

Relativamente alla prima richiesta, con la quale l'istante chiede all'adito Corecom che sia dato atto dell'avvenuta conclusione del contratto con l'operatore Fastweb, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale la stessa non risulta essere accoglibile per le seguenti ragioni.

L'istante ha allegato agli atti la copia della fattura M031269759 del 01/11/2022 dell'importo di € 389,03 nella quale risultano addebitati, tra gli altri, anche i costi relativi alla cessazione dei servizi collegati alla utenza telefonica oggetto del contratto che la stessa parte convenuta, nelle proprie memorie difensive, dichiara essere cessato in

data 08/11/2022 a seguito di npp out (number portability pura) verso Wind. Circostanza, quest'ultima, non contestata dall'istante in sede di possibili controdeduzioni.

Per le ragioni sopra descritte, non è quindi necessario disporre la cessazione del contratto in quanto lo stesso risulta essere già cessato in data 08/11/2022.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari difformi dal contratto sottoscritto, si precisa quanto segue.

La richiesta di indennizzo per gli asseriti indebiti profili tariffari presenti in fattura non risulta essere meritevole di accoglimento in quanto la genericità di detta richiesta non è stata colmata dall'istante neanche a fronte dell'apposita richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom in data 13/03/2023 laddove, ai fini della possibile valutazione del caso, è stato chiesto, invano, di produrre evidenza dei reclami sporti relativamente alle fatture contestate, oltre che dell'elenco analitico delle stesse e delle rispettive voci ritenute indebite.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante in ordine agli importi fatturati, antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione al Corecom.

Sul punto giova evidenziare che l'art. 9, comma 2 del Regolamento Indennizzi ex Delibera 73/11/CONS e ss. mm. ii. prevede che: "*Nei casi di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti, l'indennizzo è applicato in misura pari a euro 2,50 per ogni giorno di attivazione.*". Tuttavia, l'art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento citato, subordina il calcolo dell'indennizzo predetto alla data di presentazione del reclamo da parte dell'utente ed, infine, l'art. 14, comma 4 dello stesso regolamento, prevede che: "*Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*.".

Pertanto, in applicazione del combinato disposto delle predette previsioni regolamentari, se la mancanza dell'indicazione da parte dell'istante dei reclami trasmessi al gestore per contestare i costi fatturati non consente di accogliere la richiesta di indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti, non viene meno la possibilità di verificare la sussistenza del diritto dell'istante di ottenere lo storno/rimborso o il ricalcolo degli addebiti fatturati da Fastweb.

L'istante, nel caso di specie, ha dichiarato che l'offerta sottoscritta con l'operatore prevedeva la fornitura di connessione in fibra a 1Gbit a 24,90 euro al mese iva compresa, oltre ad uno sconto di 10 euro + iva sull'offerta aziendale e che, al contrario, le fatture emesse ammontavano invece a 38,98 al mese, iva compresa, senza mai prevedere lo sconto citato.

L'istante, inoltre, ha dichiarato l'avvenuto addebito di oltre € 600,00 quale costo relativo ad un router che lo stesso asserisce non essere mai stato richiesto, né utilizzato.

L'operatore, al contrario, sostiene che l'utente ha sottoscritto un contratto in data 28/02/2022, come da proposta di abbonamento firmata elettronicamente in pari data, depositata in atti, regolarmente attivato l'8/04/2022 e che lo stesso prevedeva il pagamento in fattura dell'importo di euro 24,90 per tutta la durata della promozione.

Inoltre l'operatore, dall'analisi delle fatture prodotte in sede di UG dallo stesso istante, rileva che all'importo mensile di euro 31,95 è stato correttamente applicato lo sconto promozione per 48 mesi di euro 7,00 per arrivare all'importo contrattualmente pattuito di euro 24,95 e non a quello di euro 38,98 asserito da controparte. All'importo per l'abbonamento, è stata poi aggiunta la rata per l'attivazione del servizio Business Assist pari ad euro 8,54 come, anch'esso, secondo Fastweb, pattuito tra le parti alla sottoscrizione del contratto.

Relativamente al costo del router, l'operatore afferma che non corrisponde al vero la circostanza che siano stati addebitati alla ricorrente € 600,00 e che sussista un insoluto pari ad € 428,93 relativamente alle fatture emesse successivamente ad ottobre 2022.

Sul punto giova ancora una volta rammentare che l'istante, sollecitato dal Corecom in data 13/03/2023 ad inserire nel fascicolo documentale l'elenco delle fatture

contestate e ad evidenziare le voci in esse considerate indebite, non ha prodotto alcuna documentazione a sostegno della propria tesi.

L'operatore, però, ha sostenuto la regolarità degli addebiti dallo stesso fatturati facendo riferimento alle fatture allegate dall'istante stesso nel fascicolo documentale dell'Ug/571479/2022:

- Fattura n. M014867778 del 1/5/22 dell'importo di € 62,31;
- Fattura n. M016908156 del 1/6/22 dell'importo di € 38,98;
- Fattura n. M018397056 del 1/7/22 dell'importo di € 38,98;
- Fattura n. M024221607 del 1/8/22 dell'importo di € 38,98;
- Fattura n. M026196657 del 1/9/22 dell'importo di € 38,98;
- Fattura n. M028351599 del 1/10/22 dell'importo di € 39,90;
- Fattura n. M031269579 del 1/11/22 dell'importo di € 389,03.

Dall'esame delle stesse emerge che in relazione al piano tariffario 'Nexxt Business Light + chiamate illimitate' l'operatore, al di fuori della fattura n. M014867778 dell'1/5/22 dell'importo di € 62,31 in cui sono stati addebitati anche i costi dell'attivazione della proposta, nelle successive fatture ha addebitato l'importo di € 31,95 a cui è stato applicato lo sconto promozione di € 7,00 per 48 mesi, la rata del servizio Business Assist di € 8,54 e il costo dell'iva di € 5,49.

Inoltre, dalla disamina della fattura M031269759 del 01/11/2022 dell'importo di € 389,03 risultano addebitati i seguenti costi:

- € 1,35 a titolo di addebito per sconto valore 48 mesi dal 26/10/2022 al 31/10/2022;
- € 358,68 per addebito rate residue per attivazione Business Assist;
- € 28,95 per dismissione dei servizi Fastweb del 26/10/2022;
- € 0,75 per spese di spedizione.

Nella medesima fattura, inoltre, compaiono altre voci di costo interamente scontate.

Come già anticipato, l'operatore ha inserito agli atti la proposta contrattuale sottoscritta elettronicamente dalla parte istante in data 28/02/2022 dalla quale risulta che

la stessa ha aderito all'offerta Fastweb 'Nexxt Business Light + chiamate illimitate' al costo di € 31,95 con applicazione dello sconto di € 7,00 e l'addebito dell'attivazione del servizio Business Assist per 48 mesi al costo di € 7,00.

Dall'esame della fattura del 01/11/2022, è emerso che nel medesimo documento contabile sono stati applicati i costi relativi alla dismissione dell'utenza e l'addebito delle rate residue relative al servizio Business Assist.

Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione. In particolare, nel capo V dell'Allegato A del citato atto deliberativo, è espressamente previsto che: "*Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato. Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza.*

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente. Si precisa che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi

offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata. Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato a punto 37". Inoltre, al punto 37 dell'allegato A alla predetta Del. 487/18/CONS è altresì precisato che: "*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. In fase di prima applicazione tale comunicazione dovrà pervenire entro un mese dalla pubblicazione delle presenti Linee guida.".*

Dalla disamina della sezione "Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche" del sito web dell'Agcom risulta che l'operatore Fastweb SpA abbia adempiuto all'obbligo di comunicazione previsto nelle linee guida dettate citate e che il costo indicato nella pagina trasparenza tariffaria dell'operatore per i contratti business ammonta ad € 35,95. Detto costo, nel caso di specie, è contenuto negli importi che Fastweb SpA ha addebitato nella fattura M017963586 del 01/11/2022 a titolo di dismissione dei servizi, in considerazione del fatto che alla somma di € 28,95, nella stessa indicati come corrispettivo per dismissione servizi Fastweb, devono essere cumulati gli sconti di € 5,60 per accredito Nexxt Business Light dal 26/10/2022 al 31/10/2022 e di € 0,58 per opzione chiamate illimitate dal 26/10/2022 al 31/10/2022.

Relativamente all'addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali nel capo VI dell'allegato A alla Delibera 487/18/CONS è previsto che: "*gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue".*

Sul punto, pertanto, risulta legittima la richiesta di pagamento in unica soluzione delle rate residue del servizio Business Assist, previsto nell'offerta sottoscritta dall'istante in data 28/02/2022 e pari all'importo di € 7,00 per la durata di 48 mesi.

Pur tuttavia, l'importo di € 358,65 non risulta essere conforme alla somma di € 294,00 (€ 7,00 * 42 mesi) complessivamente dovuta e, pertanto, l'istante ha il diritto di vedersi riconosciuto lo storno/rimborso della somma eccedente pari ad € 64,65 di cui alla fattura M017963586 oltre allo storno/rimborso della somma di € 1,54 (€ 8,54 al posto di € 7,00) addebitata per il servizio Business Assist in vigenza del contratto in essere tra le parti nelle fatture dei mesi di maggio, giugno, luglio, agosto, settembre ed ottobre 2022, per un totale di € 9,24.

Inoltre, Fastweb dovrà provvedere allo storno delle fatture dichiarate insolute in occasione delle memorie difensive in quanto successive alla data di dichiarata cessazione contrattuale del 08/11/2022.

In ordine, infine, alla richiesta di storno dei costi relativi al router si precisa che dalla documentazione agli atti del presente procedimento non emerge la circostanza dell'avvenuto addebito degli stessi da parte del gestore. La richiesta di annullamento dei costi collegati al router non risulta, pertanto, accoglibile.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza prodotta dalla ditta S.a.s. xxx, per il tramite dell'Avv. xxx, nei confronti dell'operatore Fastweb SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Fastweb Spa è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo:

a. al rimborso/storno della somma di € 64,65 di cui alla fattura M01796358601/11/2022;
b. al rimborso/storno della somma di € 9,24 addebitata per il servizio Business Assist nei mesi di maggio, giugno, luglio, agosto, settembre ed ottobre 2022;
c. allo storno integrale delle fatture emesse successivamente alla cessazione contrattuale del 08/11/2022.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, lì 30/08/2023

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.